

Conditions générales de vente

Conditions générales applicables aux prestations de services proposées par Madame Impeccable aux clients particuliers, sauf conditions particulières convenues par écrit.

Dernière mise à jour : 12 septembre 2026

Point obligatoire à finaliser avant publication : Madame Impeccable doit adhérer à un médiateur de la consommation référencé et renseigner ci-dessous son nom, son adresse et son site internet. Les coordonnées ne doivent pas être inventées.

1. Identité du prestataire

Madame Impeccable - Louison POIRIEZ

Entrepreneur individuel

SIREN : 879 114 890 - SIRET : 879 114 890 00012

Béthune (62400), France

Site : <https://www.louison-poiriez.fr/madameimpeccable/>

Téléphone : [06 18 27 76 92](tel:0618277692)

E-mail : louison.poiriez.pro@gmail.com

2. Objet et champ d'application

Les présentes CGV encadrent les prestations de ménage, entretien du logement, linge et repassage, petites retouches de couture liées au linge, préparation de repas, entretien courant de résidence secondaire, petit jardinage et autres services expressément convenus. La nature précise, la durée estimée, le lieu et le prix sont précisés avant l'intervention, notamment par devis, message écrit ou accord contractuel.

3. Demande, devis et conclusion du contrat

Le client peut prendre contact par téléphone, WhatsApp ou e-mail. Les informations fournies doivent être suffisamment précises pour permettre d'évaluer la prestation. Lorsque la prestation nécessite un devis, le contrat est formé lorsque le client accepte le devis ou confirme clairement son accord par écrit. Toute demande supplémentaire en cours d'intervention peut faire l'objet d'un ajustement de prix accepté par le client.

4. Prix et déplacements

Les prix sont communiqués avant la conclusion du contrat et exprimés en euros. Le tarif applicable est celui indiqué sur le devis, la proposition ou le document accepté par le client. Les éventuels frais de déplacement ou suppléments liés à une demande particulière sont annoncés avant engagement. Aucun supplément ne peut être ajouté de manière dissimulée.

Les informations relatives à un éventuel crédit d'impôt au titre des services à la personne sont données à titre informatif et ne constituent pas une garantie d'éligibilité. L'avantage dépend notamment de la situation du client, de la nature exacte de la prestation et du respect des conditions du dispositif applicable.

5. Modalités de paiement

Sauf conditions particulières prévues au devis ou à la facture, le paiement est exigible à réception de la facture ou à l'issue de la prestation. Les moyens de paiement acceptés sont précisés au client avant règlement. Une facture ou note est remise lorsque la réglementation l'exige ou à la demande du client.

6. Organisation de la prestation

Le client s'engage à permettre l'accès au logement à l'horaire convenu, à signaler les surfaces fragiles, objets de valeur, consignes particulières et risques connus, et à garantir des conditions normales et sûres d'intervention.

Madame Impeccable peut refuser toute tâche présentant un danger anormal : fenêtres ou accès dangereux, travail en hauteur non sécurisé, produits ou déchets dangereux, matériel inadapté, gros travaux, gravats, ou situation incompatible avec la sécurité. En présence d'un grand chien, il est demandé au client de prévoir un espace séparé et sécurisé pendant l'intervention.

7. Matériel, produits et effets personnels

Madame Impeccable peut utiliser son propre matériel et ses produits habituels, sauf accord différent. Le client doit signaler toute surface ou matière nécessitant un entretien spécifique. Les objets fragiles, précieux ou sensibles doivent être signalés et, lorsque cela est possible, mis à l'abri avant l'intervention.

8. Report ou annulation

En cas d'empêchement, chaque partie s'engage à prévenir l'autre dès que possible afin de rechercher un nouveau créneau. Toute condition particulière d'annulation, de report ou de réservation d'un créneau doit être communiquée au client et acceptée avant la conclusion du contrat pour pouvoir lui être opposée.

9. Droit de rétractation

Pour un contrat conclu à distance ou hors établissement avec un consommateur, celui-ci dispose en principe d'un délai de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat de prestation de services pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

Si le client demande expressément que la prestation commence avant la fin de ce délai, il peut être tenu de régler le montant correspondant au service effectivement fourni jusqu'à sa rétractation. Si la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai, le droit de rétractation ne peut être perdu que lorsque l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du client et que celui-ci a reconnu expressément perdre son droit une fois la prestation pleinement exécutée.

Le formulaire type figure à l'article 17 ci-dessous.

10. Responsabilité

Madame Impeccable répond des dommages directs qui lui seraient imputables dans les conditions prévues par la loi. La responsabilité ne saurait être engagée pour un défaut préexistant, une usure normale, un vice caché du support, une consigne inadaptée donnée par le client ou un dommage résultant d'une information importante qui n'aurait pas été communiquée.

11. Réclamations

Toute réclamation doit d'abord être adressée à Madame Impeccable afin de rechercher une solution amiable : louison.poiriez.pro@gmail.com - 06 18 27 76 92.

12. Médiation de la consommation

Après réclamation écrite préalable restée sans solution satisfaisante, le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève Madame Impeccable, dans les conditions prévues par le Code de la consommation.

Médiateur désigné : [À COMPLÉTER AVANT PUBLICATION]

Adresse : [à compléter]

Site internet : [à compléter]

13. Force majeure

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement répondant aux critères légaux de la force majeure et empêchant temporairement ou définitivement l'exécution de la prestation. Les parties se rapprochent alors afin d'organiser, lorsque cela est possible, un report.

14. Données personnelles

Les données utilisées pour traiter les demandes, établir les devis, exécuter les prestations et assurer la facturation sont gérées conformément à la [Politique de confidentialité & RGPD](#).

15. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de difficulté, les parties recherchent prioritairement une solution amiable. À défaut, le consommateur peut saisir le médiateur compétent puis, le cas échéant, les juridictions compétentes selon les règles légales applicables.

16. Modification des CGV

Madame Impeccable peut mettre à jour les présentes CGV. La version opposable à une prestation est celle communiquée ou accessible au moment où le client s'engage, sauf disposition légale impérative plus favorable au consommateur.

17. Formulaire type de rétractation

À l'attention de : Madame Impeccable - Louison POIRIEZ - louison.poiriez.pro@gmail.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Prestation :

Date de conclusion du contrat :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Date :

Signature du consommateur (uniquement en cas de notification sur papier) :